FIDÉLISATION CLIENTS : LA LETTRE D'INFORMATION INFORMATIQUE

La lettre d'information informatique permet d'établir un contact régulier avec vos clients (nouvelle production, «c'est le moment de planter les pensées») pour un coût zéro. Les frais d'expédition n'ayant cessé de croître ces dernières années, ce mode de communication est une bonne alternative : il permet d'interpeller régulièrement vos clients en fonction des plantes disponibles à la vente, de vos animations.

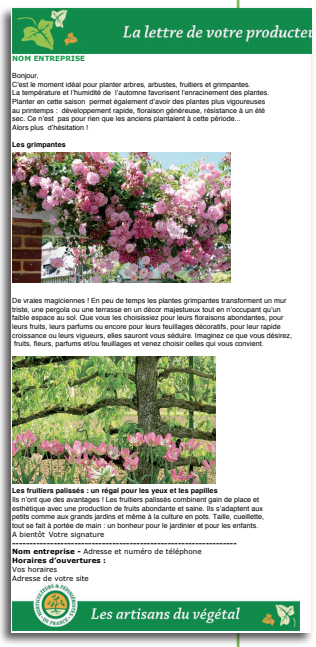
Des lettres à thème sont mises à disposition par HPF, il ne vous reste plus qu'à les personnaliser et à les envoyer à votre fichier mail.

Important : pour utiliser cet outil, il est nécessaire de préparer votre fichier email en amont.

1 - IMPACT DE LA LETTRE INFORMATIQUE

Selon l'expérience de vos collègues, **dès le lendemain de l'envoi du mail, les clients viennent et réclament ce qui a été indiqué dans le mail (végétaux, animation).**

L'impact direct en fréquentation d'une lettre mail est d'une semaine.


La lettre de votre producteur

NOM ENTREPRISE

Bonjour,
C'est le moment idéal pour planter arbres, arbustes, fruitiers et grimpantes.
La température et l'humidité de l'automne favorisent l'enracinement des plantes.
Planter en cette saison permet également d'avoir des plantes plus vigoureuses au printemps : développement rapide, floraison généreuse, résistance à un été sec. Ce n'est pas pour rien que les anciens plantaient à cette période…
Alors plus d'hésitation !

Les grimpantes

De vraies magiciennes ! En peu de temps les plantes grimpantes transforment un mur triste, une pergola ou une terrasse en un décor majestueux tout en n'occupant qu'un faible espace au sol. Que vous les choisissiez pour leurs floraisons abondantes, pour leurs fruits, leurs parfums ou encore pour leurs feuillages décoratifs, pour leur rapide croissance ou leurs vigueurs, elles sauront vous séduire. Imaginez ce que vous désirez, fruits, fleurs, parfums et/ou feuillages et venez choisir celles qui vous convient.

Les fruitiers palissés : un régal pour les yeux et les papilles
Ils n'ont que des avantages ! Les fruitiers palissés combinent gain de place et esthétique avec une production de fruits abondante et saine. Ils s'adaptent aux petits comme aux grands jardins et même à la culture en pots. Taille, cueillette, tout se fait à portée de main : un bonheur pour le jardinier et pour les enfants.
A bientôt Votre signature

Nom entreprise - Adresse et numéro de téléphone
Horaires d'ouvertures :
Vos horaires
Adresse de votre site

Les artisans du végétal

Conseil HPF :

- Envoyer au moins une lettre mail par saison à vos clients.
- Eviter d'envoyer des mails proposant uniquement des offres commerciales qui pourront être mal perçues par vos clients.
- Axer les lettres sur des végétaux susceptibles d'intéresser vos clients

BUT :

- **Instaurer une relation de confiance avec vos clients.**
  Leur donner des conseils en fonction des périodes, du temps, de vos cultures...
- **Faire venir vos clients par rapport à vos productions, une animation, l'arrivée de certaines variétés à maturation...**
- **Rappeler à vos clients les périodes de plantation**
- **Leur donner envie de jardiner et de planter**

2 - COMMENT RÉCOLTER LES ADRESSES MAIL

- **RÉCUPERER à chaque passage en caisse les adresses mails de vos clients**

Françoise Guitet des Serres du Balgan a récolté ainsi 3000 adresses mail en un an.

A la caisse, Françoise leur propose «de leur envoyer un mail pour les prévenir quoi planter quand» et note sur un cahier leur adresse mail. Elle leur envoie un mail une fois par semaine en pleine saison pour les prévenir quand ses cultures sont arrivées à maturité.

- **METTEZ À JOUR régulièrement votre fichier mail :**
  enlever doublons, ajouter nouvelles adresses, supprimer adresses erronées

3 - CHOISISSEZ LES LETTRES MAILS QUI VOUS CONVIENNENT

Choisissez les lettres mails que vous voulez envoyer à vos clients parmi celles que vous allez recevoir par mail. Ces lettres du fait de leur format ne peuvent être stockée dans la GED.

LETTRES MISES À VOTRE DISPOSITION :

Tendances : Grimpantes, rosiers, fruits et potager

HORTI

AUTOMNE :

- Jardinières d'automne

PRINTEMPS :

- Redécouvrons nos amis géraniums, surfinias et oeillets d'Inde pour un été fleuri sans interruption
- Astuces pour composer des jardinières et massifs fleuris
- Cultiver ses propres légumes : le potager du bonheur

PÉPI

AUTOMNE

- C'est le moment de planter arbres et arbustes
- Comment planter vos arbres et arbustes ?

PRINTEMPS :

- Comment habiller votre terrasse ou balcon avec des arbustes

RECETTE ECO

- Conseils et astuces pour créer et gérer mon jardin au naturel

De nouvelles lettres seront disponibles chaque saison et vous seront envoyées par mail.

Enregistrez les lettres qui vous intéressent dans votre logiciel de messagerie pour les utiliser ultérieurement. Elles ne peuvent être stockée dans la GED du fait du format spécifique du mail.

4 - DÉCIDEZ DES FRÉQUENCES ET DES PÉRIODES D'ENVOI

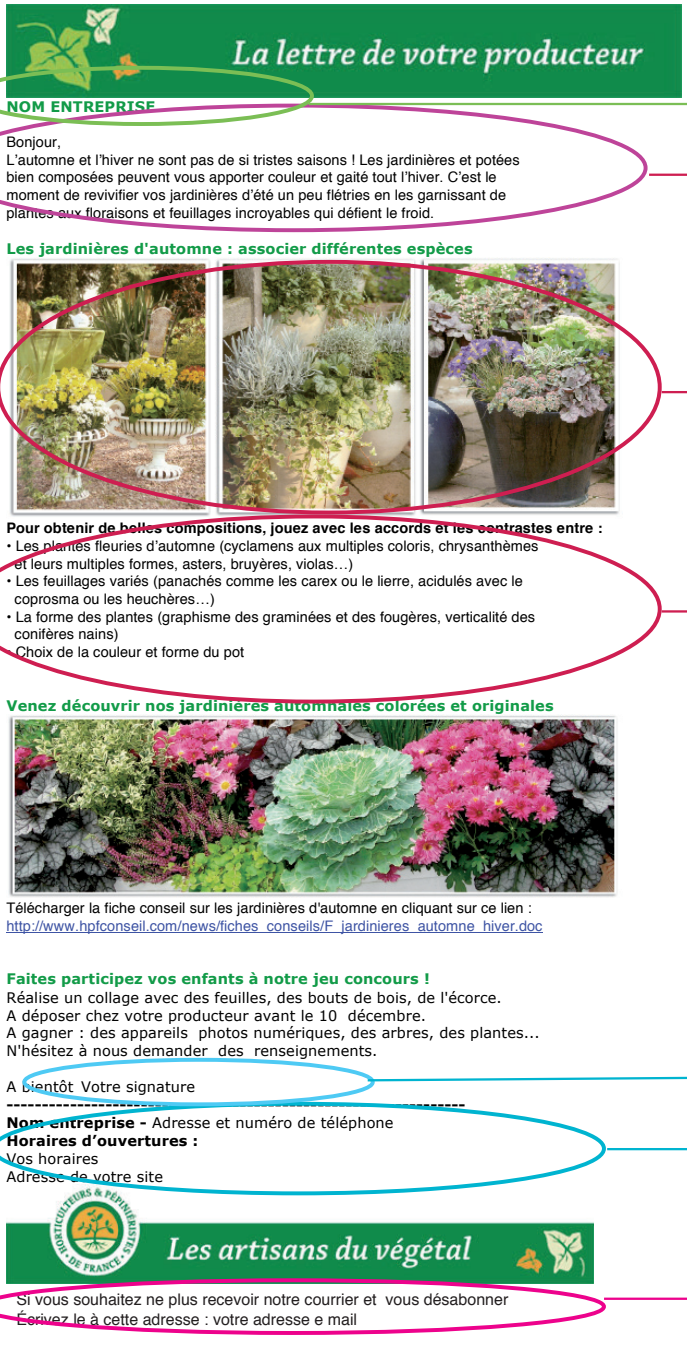
Une lettre par saison ? Une lettre par mois, par semaine ? Quand allez vous envoyer vos lettres ?

Info HPF : les lettres permettent de faire venir vos clients dès le lendemain de l'envoi et cela pendant une semaine maximum. Vous pouvez donc en envoyer régulièrement. A vous de décider en fonction de votre stratégie de communication.

Exemples :

- **En début de saison pour étendre votre période de vente** (plante coup de coeur, offres, information sur vos productions arrivées à maturité)
- **Envoyer un mail tous les mois** pendant la saison permet un contact régulier avec vos clients
- **10 jours avant vos animations,** envoyer un mail permet d'informer vos clients

5 - COMMENT PERSONNALISER VOTRE LETTRE



La lettre de votre producteur

NOM ENTREPRISE

Bonjour,
L'automne et l'hiver ne sont pas de si tristes saisons ! Les jardinières et potées bien composées peuvent vous apporter couleur et gaité tout l'hiver. C'est le moment de revivifier vos jardinières d'été un peu flétries en les garnissant de plantes aux floraisons et feuillages incroyables qui défient le froid.

Les jardinières d'automne : associer différentes espèces

Pour obtenir de belles compositions, jouez avec les accords et les contrastes entre :
- Les plantes fleuries d'automne (cyclamens aux multiples coloris, chrysanthèmes et leurs multiples formes, asters, bruyères, violas…)
- Les feuillages variés (panachés comme les carex ou le lierre, acidulés avec le coprosma ou les heuchères…)
- La forme des plantes (graphisme des graminées et des fougères, verticalité des conifères nains)
- Choix de la couleur et forme du pot

Venez découvrir nos jardinières automnales colorées et originales

Télécharger la fiche conseil sur les jardinières d'automne en cliquant sur ce lien :
http://www.hpfconseil.com/news/fiches_conseils/F_jardinieres_automne_hiver.doc

Faites participez vos enfants à notre jeu concours !
Réalise un collage avec des feuilles, des bouts de bois, de l'écorce.
A déposer chez votre producteur avant le 10 décembre.
A gagner : des appareils photos numériques, des arbres, des plantes...
N'hésitez à nous demander des renseignements.

A bientôt Votre signature

Nom entreprise - Adresse et numéro de téléphone
Horaires d'ouvertures :
Vos horaires
Adresse de votre site

Les artisans du végétal

Si vous souhaitez ne plus recevoir notre courrier et vous désabonner
Écrivez le à cette adresse : votre adresse e mail

Nom de votre entreprise

Texte d'accroche personnalisable :
(vous pouvez garder le texte, changer des parties, tout réécrire)
- conseils de saison
- description des plantes arrivées à maturité
- annonces diverses

Photo thématique
Lettres proposées suivent tendances.
Photos attractives pour le consommateur.
Vous pouvez la supprimer si vous le souhaitez.

Texte à personnaliser :
(Vous pouvez effacer, transformer le texte)
- annonce porte ouverte
- annonce ateliers
- plantes coup de coeur
- nouveaux arrivages
- plantes arrivées à maturité

Indiquer votre nom !

Indiquer vos coordonnées :
- adresse
- numéro de téléphone
- site internet
- horaires d'ouverture

Mention obligatoire
Indiquer votre adresse mail !

6 - COMMENT ENVOYER LES LETTRES PROPOSÉES PAR HPF

1 - TRANSFÉRER la lettre envoyée par HPF : vous pourrez ainsi personnaliser la lettre

2 - ENLEVER les éléments de transferts dans le mail et l'objet du mail

Dans champs objet : « TR : », au dessus de la banderolle « la lettre de votre producteur » et à la fin du message

2 - PERSONNALISER les textes (voir champs à personnaliser ci-dessous) : plantes à mettre en avant, événements, gestes/conseils

3 - INDIQUER vos coordonnées (nom entreprise, adresse, horaires, mail)

4 - EXPORTEZ votre base de donnée sur excel

5 - SÉLECTIONNEZ les adresses mails dans la colonne de votre tableau excel

6 - COPIEZ les adresses mail

Attention : copiez 30 adresses au maximum par message que vous envoyez (pour éviter d'être considérer comme un SPAM)

7 - COLLEZ LES DANS LE CHAMP CCI des destinataires du message

Afin de cacher l'adresse des destinataires à vos clients.
C'est en effet interdit de divulguer les coordonnées mail.

8 - Vous pouvez ENVOYER votre message

9 - Allez dans vos éléments envoyés et Transférer le message que vous venez d'envoyer

10 - RENOUVELEZ l'opération par tranches de 30 mails maximum

ENVOYER UNE LETTRE MAIL VIA LE LOGICIEL DE GESTION FLOW ONE DE LA GRAINE INFORMATIQUE

1 - Transférez et personnalisez la lettre comme indiquer ci-dessus.
2 - Dans votre fichier client, recherchez vos clients.
3 - Sélectionnez les clients auquels vous souhaitez envoyer la lettre (maximum 99, idéal 30)
4 - Faites un clic droit sur la liste des clients. Un message indique «Copier les emails dans le presse papier». Cliquer sur ce message.
5 - Allez dans la champs CCI de votre message personnalisé
6 - Faites un clic droit avec la souris. «Coller»
7 - Envoyez le message
8 - Allez dans vos éléments envoyés et Transférez le message que vous venez d'envoyer
10 - Renouvelez l'opération par tranches de 30 mails maximum

Selon l'engouement et l'utilisation des lettres d'information mail,
un logiciel va être développé pour faciliter l'envoi des lettres d'information mail.

Si votre fichier mail est important, contactez nous pour trouver une solution plus adaptée.
info@hpfconseil.com / 09 64 49 50 19